

**Slovenská autobusová doprava Trenčín,  
akciová spoločnosť**



vydáva

**REKLAMAČNÝ PORIADOK**

Platnosť od: 15.5.2017

PhDr. Ing. Juraj Popluhár  
generálny riaditeľ spoločnosti

## OBSAH

1.	Účel .....	2
2.	Znenie .....	2
	Článok I. Úvodné ustanovenia.....	3
	Článok II. Reklamácia dopravnej karty .....	4
	Článok III. Strata dopravnej karty .....	5
	Článok IV. Reklamácia neúspešného plnenia elektronickej peňaženky dopravnej karty, resp. neúspešného zakúpenia časového predplatného lístka prostredníctvom automatu dopravcu.....	5
	Článok V. Reklamácia neúspešného použitia internetovej aplikácie na plnenie elektronickej peňaženky dopravnej karty, resp. neúspešného predaja časového predplatného lístka .....	5
	Článok VI. Reklamácia prepravného procesu .....	5
	Článok VII. Lehoty na uplatnenie a vybavenie reklamácie .....	5
	Článok VIII. Záverečné ustanovenia .....	6

### 1. ÚČEL

Reklamačný poriadok upravuje postupy pri vybavovaní reklamácií dopravných kariet a kvality poskytovania služieb v prepravnom procese od klientov (cestujúcich).

### 2. ZNENIE

#### Článok I.

#### Úvodné ustanovenia

- Doprovca vydáva v súlade so Zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení platných predpisov tento reklamačný poriadok, ktorý upravuje postupy pri prijímaní reklamácií týkajúcich sa :
  - dopravných kariet dopravcu (ďalej len „dopravná karta“), ktorých emitentom je dopravca
  - kvality poskytovania dopravných služieb zo strany dopravcu v prepravnom procese od klientov (cestujúcich).
- Reklamáciu môže podať klient (cestujúci, zákonný alebo poverený zástupca cestujúceho) osobne, písomne, faxom alebo prostredníctvom elektronickej pošty, s prihliadnutím na druh reklamácie.
- Za oprávnenú sa považuje reklamácia, ktorou klient reklamuje chyby kvality alebo správnosti služieb vyplývajúce zo zmluvného vzťahu medzi klientom a dopravcom pri splnení nasledovných kritérií:
  - sú v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi
  - je zachovaná lehota na podanie reklamácie.
- Klient je povinný v rámci reklamácií uviesť kontaktné údaje (meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu, dátum narodenia), číslo dopravnej karty (ak sa reklamácia týka vydanéj dopravnej karty), úplný a čo najpodrobnejší popis rozhodujúcich skutočností, ktoré majú byť predmetom reklamácie a čoho sa reklamáciou domáha.

5. Reklamáciu možno podať na nasledovných kontaktných miestach:

- písomne : Slovenská autobusová doprava Trenčín, akciová spoločnosť Zlatovská cesta 29, 911 37 Trenčín,

**E-mail** : sekretariat@sadtn.sk **Fax** : 032/6528 115

epredaj@sadtn.sk –týka sa výlučne reklamácií na službu e-predaj

- zoznam Kancelárií predpredaja:
  - Palackého 11, Trenčín
  - Železničná 2, Trenčín
  - Športovcov 345, Považská Bystrica
  - Trenčianska 460, Púchov
  - Štúrova 384/28, Ilava
  - autobusová stanica, Nové Mesto nad Váhom
  - Partizánska 291/17 A, Myjava.

## Článok II.

### Reklamácia dopravnej karty

1. Reklamáciu na funkčnosť dopravnej karty možno podať osobne v Kancelárii predpredaja SAD Trenčín, a.s. (ďalej „Kancelária predpredaja“).

2. Pri preberaní reklamovanej dopravnej karty sa vypisuje reklamačný list (**Záznam o reklamácií dopravnej karty**), ktorý podpisuje zamestnanec dopravcu preberajúci reklamáciu a klient, ktorý dopravnú kartu reklamuje. Jedno vyhotovenie reklamačného listu obdrží klient, a to i v prípade, ak sa reklamácií nevyhovuje už pri jej podaní.

3. Počas reklamačnej doby poskytne dopravca v prípade záujmu klientovi – **držiteľovi dopravnej karty** ako náhradu reklamačnú dopravnú kartu s obmedzenou dobou platnosti. Pokiaľ to stav reklamovanej dopravnej karty umožní, pracovník Kancelárie predpredaja zrealizuje bezplatne prenos finančného zostatku z reklamovanej dopravnej karty na reklamačnú dopravnú kartu.

4. Počas reklamačnej doby poskytne dopravca v prípade záujmu klientovi – **držiteľovi dopravnej karty so zapísaným časovým predplatným lístkom** ako náhradu reklamačnú dopravnú kartu s obmedzenou dobou platnosti. Pokiaľ to stav reklamovanej dopravnej karty umožní, pracovník Kancelárie predpredaja zrealizuje bezplatne prenos zostávajúceho času platnosti časového predplatného lístka (maximálne 30 dní) z reklamovanej dopravnej karty na reklamačnú dopravnú kartu.

5. V prípade uznanej reklamácie **doprovnej karty** vystaví dopravca v Kancelárii predpredaja, ktorá reklamáciu prijala, bezplatne duplikát dopravnej karty vrátane prenosu finančného zostatku z reklamovanej, resp. reklamačnej dopravnej karty.

6. V prípade uznanej reklamácie **doprovnej karty so zapísaným časovým predplatným lístkom** vystaví dopravca klientovi v Kancelárii predpredaja, ktorá reklamáciu prijala, bezplatne duplikát dopravnej karty vrátane prenosu zostávajúceho času platnosti časového predplatného lístka (u 90-dňového časového predplatného lístka).

7. Reklamácia nebude uznaná, pokiaľ došlo k mechanickému, chemickému, tepelnému, elektrickému, elektromagnetickému poškodeniu čipu, resp. dopravnej karty ako takej, alebo neboli dodržané podmienky používania dopravnej karty v zmysle „Podmienok používania elektronických peňažných prostriedkov“. Informáciu o spôsobe používania dopravnej karty obdrží klient v Kancelárii predpredaja. V prípade zjavného poškodenia dopravnej karty spôsobeného klientom má pracovník Kancelárie predpredaja oprávnenie bezodkladne rozhodnúť o zamietnutí reklamácie.

8. V prípade neuznanej reklamácie dopravnej karty zrealizuje pracovník Kancelárie predpredaja prenos finančného zostatku z poškodenej dopravnej karty na novo vydanú dopravnú kartu najskôr po 7 pracovných dňoch. Účtuje sa manipulačný poplatok za vydanie dopravnej karty a vyhotovenie duplikátu dopravnej karty. V prípade nezakúpenia novej dopravnej karty vyplatí pracovník Kancelárie predpredaja klientovi finančný zostatok z reklamovanej dopravnej karty v hotovosti s odpočítaným manipulačným poplatkom.

9. V prípade neuznanej reklamácie **doprovnej karty so zapísaným časovým predplatným lístkom** vystaví pracovník Kancelárie predpredaja klientovi novú dopravnú kartu. Účtuje sa manipulačný poplatok za vydanie dopravnej karty a vyhotovenie duplikátu dopravnej karty. V prípade nezakúpenia novej dopravnej karty vyplatí pracovník Kancelárie predpredaja klientovi prípadný finančný zostatok z reklamovanej dopravnej karty v hotovosti s odpočítaným manipulačným poplatkom.

10. Manipulačné poplatky sú uvedené v aktuálnom *Cenníku manipulačných poplatkov tarifného a ostatného tovaru*.

11. Dopravná karta iného dopravcu sa reklamuje priamo u emitenta dopravnej karty. Pri vybavovaní reklamácie Krajskej karty multiCARD, ktorú distribuuje SAD Trenčín, a.s. v zastúpení spoločnosti Multicard,a.s. sa postupuje podľa *Všeobecných obchodných podmienok spoločnosti Multicard,a.s. pre používanie Krajských kariet multiCARD s aplikáciou Doprava*.

### **Článok III. Strata dopravnej karty**

1. Dopravca za stratenú dopravnú kartu náhradu neposkytuje. Pracovník Kancelárie predpredaja na základe žiadosti klienta (*Potvrdenie o nahlásení straty dopravnej karty/časového predplatného lístka*) dopravnú kartu zablokuje za manipulačný poplatok.

2. Finančný zostatok zo stratenej dopravnej karty presunie pracovník Kancelárie predpredaja na novo vydanú dopravnú kartu najskôr po 7 pracovných dňoch od nahlásenia straty. Pre stanovenie výšky finančného zostatku je určujúci stav elektronickej peňaženky pred jej zablokovaním. Účtuje sa manipulačný poplatok za vydanie dopravnej karty a vyhotovenie duplikátu dopravnej karty. V prípade nezakúpenia novej dopravnej karty pracovník Kancelárie predpredaja vyplatí klientovi finančný zostatok zo stratenej dopravnej karty v hotovosti s odpočítaným manipulačným poplatkom.

3. V prípade straty **doprovnej karty so zapísaným časovým predplatným lístkom** pracovník Kancelárie predpredaja na základe žiadosti klienta (*Potvrdenie o nahlásení straty dopravnej karty/časového predplatného lístka*) dopravnú kartu so zapísaným časovým predplatným lístkom zablokuje za manipulačný poplatok.

4. Zostávajúci čas platnosti časového predplatného lístka presunie pracovník Kancelárie predpredaja na novo vydanú dopravnú kartu. Účtuje sa manipulačný poplatok za vydanie dopravnej karty a vyhotovenie duplikátu dopravnej karty. V prípade nezakúpenia novej dopravnej karty sa náhrada za časový predplatný lístok neposkytuje. Pracovník Kancelárie predpredaja vyplatí klientovi prípadný finančný zostatok z reklamovanej dopravnej karty v hotovosti s odpočítaným manipulačným poplatkom.

5. Pri strate *Krajskej karty multiCARD* sa postupuje v zmysle *Všeobecných obchodných podmienok spoločnosti Multicard,a.s. pre používanie Krajských kariet multiCARD s aplikáciou Doprava*.

6. Manipulačné poplatky sú uvedené v aktuálnom *Cenníku manipulačných poplatkov tarifného a ostatného tovaru*, resp. *Cenníku Krajskej karty multiCARD*.

#### Článok IV.

### **Reklamácia neúspešného plnenia elektronickej peňaženky dopravnej karty, resp. neúspešného zakúpenia časového predplatného lístka prostredníctvom automatu dopravcu**

Reklamáciu na neúspešné plnenie elektronickej peňaženky dopravnej karty, resp. neúspešné zakúpenie časového predplatného lístka prostredníctvom automatu dopravcu možno podať osobne v Kancelárii predpredaja. Pracovník Kancelárie predpredaja je oprávnený vyhodnotiť opodstatnenosť reklamácie. V prípade opodstatnenej reklamácie je klientovi vyplatená príslušná finančná čiastka v hotovosti. Ak nebude možné posúdiť reklamáciu v Kancelárii predpredaja, spíše s klientom **Záznam o reklamáci** a tento postúpi do sídla dopravcu. O spôsobe vybavenia reklamácie bude klient písomne vyzrozmeneý.

#### Článok V.

### **Reklamácia neúspešného použitia internetovej aplikácie na plnenie elektronickej peňaženky dopravnej karty, resp. neúspešného predaja časového predplatného lístka**

V prípade reklamácie neúspešného použitia internetovej aplikácie na plnenie elektronickej peňaženky dopravnej karty, resp. predaja časového predplatného lístka doručí klient do sídla spoločnosti písomnú žiadosť (osobne, poštou, elektronicky). O spôsobe vybavenia reklamácie bude klient písomne vyzrozmeneý.

#### Článok VI.

### **Reklamácia prepravného procesu**

1. Pri reklamáci neuskutočneného (zrušeného, neukončeného, s meškaním viac ako 120 minút) prepravného procesu, ak cestujúci nevyužije náhradný termín, prípadne bezplatnú prepravu do nástupného miesta, doručí klient do sídla spoločnosti (osobne, poštou, elektronicky) žiadosť o vrátenie vopred uhradeného cestovného s priloženým originálom cestovného lístka. O spôsobe vybavenia reklamácie bude klient písomne vyzrozmeneý. Uvedené podmienky sa vzťahujú výlučne na prepravu linkami prímestskej, diaľkovej, medzinárodnej a nepravidelnej dopravy v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a rady EÚ č. 181/2011.
2. Klientovi, ktorý sa prepravuje linkami mestskej hromadnej dopravy nevzniká nárok na vrátenie cestovného, má nárok na náhradnú prepravu do cieľovej zastávky tej istej, prípadne inej linky.
3. Cestujúci uplatňuje nárok na náhradu škody za stratenú, poškodenú batožinu prepravovanú oddelene od cestujúceho v batožinovom priestore najneskôr do 6 mesiacov odo dňa, kedy mal uplatňovaný nárok vzniknúť, a to na základe písomnej žiadosti. V žiadosti musia byť uvedené: dátum straty alebo poškodenia batožiny, výška škody, prvopis batožinového lístku.
4. Z nároku na náhradu škody sú vylúčené batožiny s celkovou hodnotou nad 300,- € a veci, ktoré sa v batožine nesmú prepravovať (šperky, ceniny, elektronika nad 300,- €, peniaze). O spôsobe vybavenia reklamácie bude klient písomne vyzrozmeneý.

#### Článok VII.

### **Lehoty na uplatnenie a vybavenie reklamácie**

1. **Lehota na uplatnenie reklamácie** pri nespokojnosti s kvalitou poskytovanej služby je najneskôr 3 mesiace od vzniku reklamovanej skutočnosti. To neplatí v prípade nároku na náhradu škody na batožine, ktorú si klient môže uplatniť najneskôr do 6 mesiacov od vzniku škody.
2. **Lehota na uplatnenie reklamácie** dopravnej karty je do 24 mesiacov od jej vydania. Nevyzdvihnuté reklamácie dopravných kariet budú po uplynutí lehoty 3 mesiacov vyradené

z evidencie aktívnych kariet a následne fyzicky zlikvidované v súlade so *Zákonom č. 122/2013 o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov*. V prípade, ak si klient v uvedenej lehote dopravnú kartu nevyzdvihne, stráca nárok na akúkoľvek finančnú náhradu. Rovnako sa postupuje pri nájdených dopravných kartách, ktoré dopravca archivuje v Kancelárii predpredaja, ktorá dopravnú kartu emitovala.

3. **Lehota na vybavenie reklamácie** je najviac 30 kalendárnych dní odo dňa prijatia reklamácie. Ak prípadne posledný deň lehoty pre vybavenie reklamácie na sobotu, nedeľu alebo sviatok, je posledným dňom lehoty najbližší pracovný deň, ktorý nasleduje.

## Článok VIII.

### Záverečné ustanovenia

1. Dopravca je oprávnený v závislosti od zmien súvisiacich právnych a interných predpisov zmeniť, resp. úplne nahradiť tento reklamačný poriadok.
2. Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 15.05.2017. Týmto končí platnosť Reklamačného poriadku platného od 15.8.2014.